

BAB II

TINJAUAN UMUM BTN KC BINTARO JAYA

2.1. Sejarah Perusahaan Bank Tabungan Negara

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau biasa dikenal sebagai Bank BTN merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang bergerak pada bidang keuangan perbankan. BTN pertama kali berdiri pada 16 Oktober tahun 1897 setara dengan 127 tahun silam di Batavia dengan nama resmi *Postspaarbank* yang berarti “Bank Tabungan Pos” yang pada saat itu berada di bawah kekuasaan pemerintahan kolonial Belanda. Fungsi utama dari *Postspaarbank* adalah sebagai lembaga tabungan yang bekerja untuk mengatur dan mengelola dana masyarakat. BTN memiliki sejarah panjang dalam industri perbankan di Indonesia.

Dalam upaya untuk merebut institusi-institusi utama dari kendali kolonial, pemerintah menasionalisasikan *Postspaarbank* pada tahun 1950 setelah Indonesia meraih kemerdekaan. Nama bank tersebut diubah menjadi Bank Tabungan Pos setelah dinasionalisasi, dan kemudian menjadi Bank Tabungan Negara secara resmi. Sejak saat itu, BTN telah berkembang menjadi bank yang mengutamakan pengelolaan tabungan pada sektor masyarakat luas dan memanfaatkan pembiayaan keuangan inklusif untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Ketika pemerintah memberikan mandat khusus kepada Bank BTN untuk menawarkan kredit kepemilikan rumah (KPR) kepada masyarakat luas dengan penghasilan menengah ke bawah pada tahun 1974, peran Bank BTN mulai berkembang secara dramatis. Hal ini membuka peluang bagi Bank BTN untuk menambah jaringan lebih luas dalam pelayanan perbankan komersial. Sejak saat itu, Bank BTN telah memperoleh pengakuan luas sebagai pelopor industri dan pemimpin dalam pembiayaan perumahan Indonesia. Bank BTN terus mendukung program kesejahteraan nasional, khususnya melalui barang-barang KPR bersubsidi dan non-subsidi, dengan bantuan berbagai kebijakan pemerintah.

Pada tahun 2009 dengan mencatatkan sahamnya pada Bursa Efek Indonesia (BEI), Bank BTN resmi menjadi perusahaan terbuka (*Tbk*) sebagai bentuk perubahan dan peningkatan kinerja. Langkah ini ditempuh dalam rangka meningkatkan transparansi, memperkuat struktur permodalan, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan. Selain menyesuaikan diri dengan adanya perubahan kebutuhan pasar dan juga perkembangan zaman, Bank BTN juga terus mengembangkan layanan perbankan digital, termasuk internet dan mobile banking, serta memperkuat pendanaan dan layanan keuangan lainnya.

Bank BTN telah menciptakan jaringan yang luas di seluruh Indonesia setelah berpengalaman beroperasi lebih dari satu abad. Selain memiliki kantor pusat yang berada di Jakarta, Bank BTN juga memiliki kator cabang pembantu, dan juga jaringan lainnya yang tersebar diberbagai kota besar dan daerah, termasuk Bank BTN Kantor Cabang Bintaro Jaya. Dengan melalui transformasi digital, inovasi produk, serta optimalisasi layanan nasabah, Bank BTN terus memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efisiensi bisnis dengan tujuan menjadi mitra utama dalam pemberdayaan keuangan keluarga Indonesia pada tahun 2025–2029. BTN merupakan lembaga yang secara historis dan strategis penting bagi pengembangan ekonomi nasional karena sejarah panjang dan kontribusinya terhadap industri perbankan dan perumahan. (*Wikipedia. (n.d.). Bank Tabungan Negara., 2025*)

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

Bank Tabungan Negara sebagai lembaga keuangan yang memiliki komitmen terhadap pembangunan nasional, Bank BTN memiliki visi, misi serta tujuan sebagai bagian dari landasan dalam menjalankan operasional sebagai berikut :

Visi : “Mitra utama dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia”

Misi :

1. Menjadi mitra utama pemerintah dalam inklusi perumahan dan keuangan
2. Memberikan customer experience terbaik melalui layanan digital dan finansial yang terintegrasi
3. Meningkatkan shareholder value dengan pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan

4. Menjadi rumah bagi talent terbaik Indonesia
5. Menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan

2.1.2 Makna Logo Perusahaan (PT Bank Tabungan Negara)

Bank Tabungan Negara memiliki identitas visual sama seperti perusahaan pada umumnya yang berfungsi untuk membedakan dari perusahaan lainnya, salah satu identitas umum perusahaan adalah dengan adanya penggunaan logo perusahaan. Bank Tabungan Negara memiliki logo lebih dari sekadar simbol visual tetapi juga berfungsi sebagai representasi nilai-nilai inti, visi, dan misi perusahaan Bank BTN. Logo memiliki peran yang sangat penting untuk membangun kepercayaan, keyakinan, dan rasa kebersamaan di antara masyarakat umum dan pemangku kepentingan utama.



Gambar 2.1. Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Sumber : Wikipedia

Bank Tabungan Negara (BTN) meluncurkan logo baru kepada masyarakat pada tahun 2024. BTN memperkenalkan logo terbarunya secara resmi pada tanggal 3 Maret 2024 melalui perayaan HUT ke-74. Logo terbaru BTN tidak hanya sekedar perubahan tampilan identitas perusahaan, tetapi simbol dari semangat baru, identitas BTN yang lebih modern serta komitmen terhadap pelayanan nasabah BTN. (*PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (n.d.)*, 2025)

1. Huruf kecil “btn”

Dengan berevolusi menjadi huruf kecil, menggambarkan sikap yang rendah hati. Logo terbaru ini berupaya untuk menampilkan bahwa BTN dapat diakses dengan mudah dan hadir untuk memahami kebutuhan dalam mencapai tujuan hidup nasabah, terutama dalam hal kepemilikan rumah. *Font* BTN terbaru juga menggambarkan pendekatan yang lebih mudah kepada nasabah.

2. Garis merah di atas tulisan “btn”

Dengan adanya garis horizontal merah yang berada pada bagian atas logo BTN, memiliki makna langkah maju yang konsisten juga melambangkan kemajuan pesat BTN dalam menuju masa depan yang lebih berinovatif.

3. Warna Utama “btn”

Pada logo Bank BTN memiliki dua warna utama yang digunakan sebagai bentuk dari elemen visual penting pada perusahaan Bank BTN yaitu :

- **Dynamic Blue (biru dinamis)**

Melambangkan energi, inovasi, dan semangat muda yang ingin dicapai BTN, sejalan dengan target segmen generasi milenial dan Gen Z. Dynamic Blue juga menunjukkan karakter percaya diri pada segmen menjangkau nasabah yang lebih luas di luar perbatasan negara.

- **Stabilitas Merah**

Menggambarkan bahwa BTN memiliki stabilitas dalam mencerminkan kekutan serta ketahanan institusi yang dibentuk berdasarkan pengalaman bertahun-tahun BTN yang berharga.

2.1.3 Nilai Budaya Perusahaan

Bank Tabungan Negara (BTN) menjunjung tinggi nilai-nilai utama yang menjadi landasan dalam setiap aspek operasional dan interaksi kerjanya. Nilai-nilai ini terangkum dalam 6 core value “AKHLAK”, yang menjadi pedoman sikap dan perilaku seluruh insan BTN dalam mewujudkan kinerja yang profesional, berintegritas, serta berorientasi pada pelayanan terbaik. Adapun nilai-nilai AKHLAK tersebut meliputi :



Gambar 2.2. Nilai Budaya Perusahaan BTN

Sumber : btn.co.id

Berdasarkan gambar 2.2 Pada 6 Core Values AKHLAK diuraikan dalam tiga perilaku utama (*key behaviors*), sehingga total keseluruhan yaitu 18 *key behaviors* yang menjadi pedoman bagi seluruh instan BTN. Guna menjamin bahwa nilai-nilai AKHLAK tidak sekedar menjadi slogan, melainkan semestinya ditanamkan dalam sikap serta tindakan sehari-hari pegawai BTN. 18 *key behaviors* yang diterapkan oleh Bank BTN sebagai bagian dari budaya kerja BUMN diuraikan berupa : (PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (n.d.), 2025)

1. Amanah

- Memenuhi janji dan komitmen
- Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Loyal

- Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

- Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

3. Kompeten

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- Membantu orang lain belajar.
- Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

4. Adaptif

- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- Bertindak proaktif.

5. Harmonis

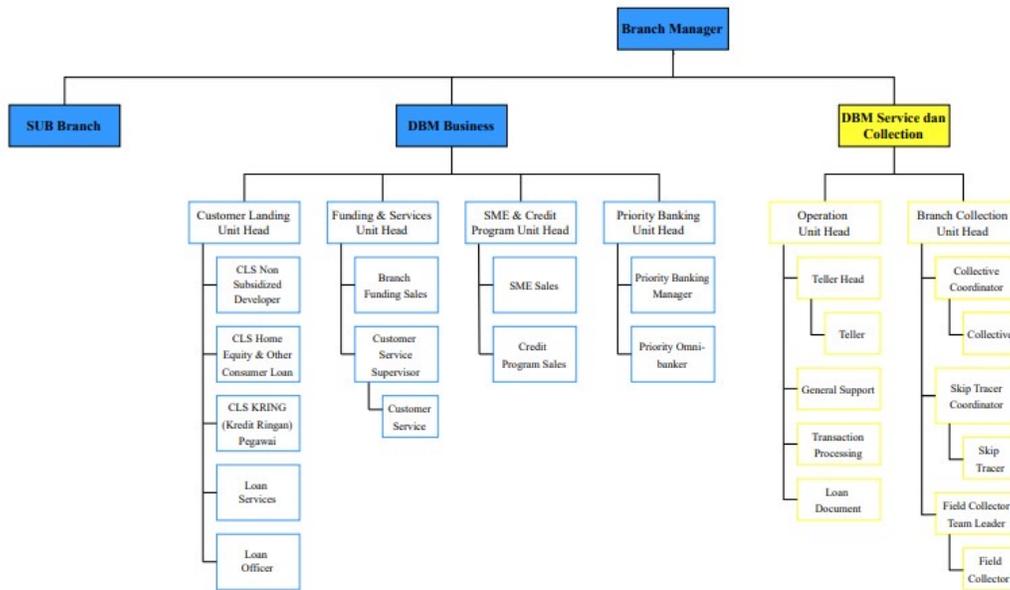
- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- Suka menolong orang lain.
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

6. Kolaboratif

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bagian penting dalam sebuah perusahaan Bank Tabungan Negara, dengan adanya struktur organisasi yang baik maka dapat mendukung kelancaran proses kerja dan efektivitas operasional perusahaan. Struktur pada Bank Tabungan Negara ditentukan dan diusulkan secara resmi oleh kantor pusat begitupun dengan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bintaro Jaya memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 2.3 Struktur Organisasi BTN Kantor Cabang

Sumber : Dokumentasi pribadi Bank BTN KC Bintaro Jaya

Berikut ini merupakan uraian peran dan juga tanggung jawab dari masing-masing unit yang ada pada struktur organisasi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bintaro Jaya :

a. Branch Manager

Merupakan pemimpin tertinggi yang berada di kantor cabang yang memiliki bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kinerja para karyawan termasuk kegiatan operasional bisnis yang ada di kantor cabang, bisa berupa pencapaian target bisnis dan kualitas pelayanan kepada nasabah. *Branch Manager* memiliki peran dan tanggung jawab utama berupa melakukan pengawasan dan koordinasi setiap kegiatan operasional yang ada pada kantor cabang, menyusun strategi bisnis pada kantor cabang, melakukan koordinasi antar unit pada setiap kegiatan operasional karyawan agar berjalan dengan baik, serta melakukan evaluasi kinerja dan pengamatan terhadap pekerjaan yang dilakukan setiap karyawan.

DBM Business

b. Customer Lending Unit Head

Posisi ini merupakan kepala divisi bagian kredit konsumen yang bertanggung jawab mengelola keuangan perorangan, khususnya yang berkaitan dengan kredit konsumen. Tugas unit ini meliputi merencanakan, melaksanakan, dan menilai penyaluran kredit sesuai kebijakan bank BTN, serta memastikan setiap prosedur dimulai dari pengumpulan data dan pemasaran kredit hingga persetujuan dan pencairan pinjaman berjalan dengan baik. Posisi ini memimpin beberapa posisi berikut :

1) CLS Non Subsidi Developer

Berperan menawarkan KPR pada Bank BTN kepada pihak developer, mengunjungi pihak developer, melakukan pembuatan perjanjian kerja sama developer dengan Bank BTN. Tim ini memberikan solusi kepada calon nasabah seputar pembiayaan yang ditawarkan Bank BTN.

2) CLS Home Equity & Other Consumer Loan

Berperan dalam Membuat penawaran yang berhubungan dengan KAR (Kredit Agunan Rumah) seperti renovasi rumah, biaya pendidikan, maupun modal usaha non-produktif.

3) CLS KRING (Kredit Ringan) Pegawai

Berperan dalam menawarkan produk kredit ringan dengan proses pembayaran yang cepat, cicilan yang tepat dan suku bunga terjangkau bagi sektor swasta dan pegawai negeri.

4) Loan Services

Berperan dalam mengelola berbagai bentuk administrasi yang disalurkan di dalam proses kredit yang telah melakukan akad kredit atau memiliki perjanjian kredit. Kegiatan berupa pemeriksaan dokumen, input ke dalam sistem, hingga menyusun berkas fisik.

5) Loan Officer

Berperan dalam memasarkan secara langsung kepada calon debitur atau debitur. Biasanya dilakukan survei dan analisis terlebih dahulu sebelum terjadinya akad.

c. Funding & Services Unit Head

Pada posisi ini, merupakan peran penting dalam memperluas jaringan nasabah dan pendanaan. Posisi ini memiliki tanggung jawab untuk memimpin, mengoordinasikan, dan membantu tim dalam mencapai tujuan berupa pengumpulan data nasabah berupa tabungan, giro, dan deposito. Funding & services Unit Head memimpin beberapa posisi lainnya, yaitu :

1) Branch Funding Sales

Memiliki peran dan tanggung jawab untuk melakukan kegiatan promosi berupa penawaran mengenai produk-produk simpanan Bank BTN seperti tabungan, giro, deposito, pembayaran digital QRIS, EDC, CMS kepada nasabah ataupun calon nasabah. *Branch Funding Sales* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Branch Funding Sales Consumer* yang berfokus pada nasabah perorangan dan *Branch Funding Sales Comercial* yang berfokus pada lembaga atau perusahaan.

2) Customer Services Supervisor.

Berperan dalam memimpin, mengkoordinasi serta mengawasi secara keseluruhan mengenai tugas-tugas seluruh customer service, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah sesuai dengan standar operasional Bank BTN. Selain berperan dalam menyelesaikan dan mendengarkan keluhan nasabah, berperan juga dalam melakukan validasi pencairan deposito dan penempatan deposito.

3) Customer Service.

Berperan dan tanggung jawab dalam menyampaikan informasi terkait produk-produk Bank BTN dan proses pembukaan rekening nasabah, membantu membuat deposito nasabah, dan pembuatan giro nasabah, pencetakan kartu ATM.

d. SME & Credit Program Unit Head

Unit ini berperan dalam mengawasi pembiayaan untuk sektor UMKM. Tanggung jawabnya meliputi pembuatan rencana pemasaran untuk produk kredit usaha dan memastikan pelaku UMKM yang memenuhi syarat menerima pembiayaan yang produktif. SME & Credit Program Unit Head memiliki anggota, yaitu :

- 1) SME Sales
- 2) Credit Program Sales

e. Priority Banking Unit Head

Pada unit ini memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan layanan premium untuk nasabah di prioritas Bank btn, berperan dalam memimpin, berkoordinasi aktif, serta mendorong timnya dalam mencapai target. Bagian dari *Priority Banking Unit Head* yaitu :

- 1) Priority Banking Manager
- 2) Priority Omni-banker

DBM Service dan Collection

f. Operation Head

Berperan dalam memimpin manajemen dokumen, proses transaksi, dan dukungan administratif lainnya yang ada pada Bank BTN merupakan standar dan prosedur yang harus dipatuhi oleh unit ini diseluruh cabang operasional. Selain itu, kepala unit operasional bertugas memastikan efisiensi proses kerja, akurasi transaksi, dan keamanan. Bagian dari *Operation Head*, yaitu:

- 1) *Teller Head*
- 2) *Teller*
- 3) *General Support*
- 4) *Transaction Processing*
- 5) *Loan Document.*

Berperan dan tanggung jawab untuk mengelola, serta berperan penting dalam melakukan pengarsipan dokumen nasabah dan mengurus segala keperluan proses penginputan data nasabah Bank BTN.

g. Branch Collection Unit Head

Berperan dalam memimpin penyelesaian kredit bermasalah (kolektibilitas rendah).

Bagian dari Branch Collection Unit Head, yaitu :

- 1) Collective Coordinator & Collective.

- 2) Skip Tracer Coordinator & Skip Tracker.
- 3) Field Collector Team Leader & Field Collector.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/Bagian/Divisi

Fokus utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adalah sebuah bank yang dimiliki oleh negara dan beroperasi di bidang jasa keuangan, salah satunya yaitu pada pembiayaan perumahan. PT Bank Tabungan Negara terus menambahkan layanan yang ditawarkan seiring dengan perkembangan waktu, seperti dalam penghimpunan dana, penyaluran kredit, dan juga menyediakan produk perbankan digital. Kegiatan umum yang diketahui dan dilakukan praktikan selama di PT Bank Tabungan Negara termasuk pada BTN kantor cabang Bintaro Jaya, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penghimpunan Dana (*Funding*)

PT Bank Tabungan Negara memperoleh dana yang didapat dari masyarakat dan juga institusi melalui berbagai macam cara, seperti :

a. Simpanan Tabungan

Produk simpanan tabungan perorangan seperti produk yang dikeluarkan BTN yaitu :

- Tabungan BTN Batara : Tabungan reguler dengan menggunakan kartu ATM dan juga layanan mobile banking sebagai bentuk dari transaksi harian nasabah Bank BTN.
- Tabungan BTN Juara : Tabungan yang memiliki undian rutin dengan jumlah setoran awal yang ringan, yang memiliki target pasar seperti pelajar dan juga kalangan anak muda.
- Tabungan BTN Cermat : Tabungan ini cocok digunakan pada nasabah yang berpenghasilan rendah, jadi tabungan ini cocok bagi nasabah pemula.
- Tabungan BTN Perumahan : Tabungan yang dibuat BTN khusus untuk transaksi dari bentuk nasabah mempersiapkan kepemilikan rumah yang memiliki persyaratan terintegrasi dengan program layanan KPR Bank BTN.
- Tabungan BTN Bisnis : Tabungan ini cocok untuk mengoptimalkan kemudahan dalam bertransaksi bisnis yang memiliki catatan secara detail, pelaporan dan juga fasilitas berupa Cash Management.

- Tabunganku BTN : Tabungan ini adalah tabungan nasional hasil kerja sama dengan Bank Indonesia yang memiliki biaya awal rendah, dan memiliki bunga yang ringan bagi nasabah serta bebas biaya administrasi.
 - Tabungan Investa : Tabungan yang fleksible dalam melakukan pengambilan dana, dan merupakan bentuk tabungan investasi yang memiliki saldo tinggi.
- b. Giro dan Deposito
Produk simpanan dari nasabah individu maupun perusahaan atau lembaga-lembaga yang berupa Rekening giro dan deposito berjangka yang digunakan masyarakat untuk menyimpan uang.
- c. Payroll dan Institutional funding
Bekerja sama dengan pemerintah ataupun swasta untuk menangani pembayaran gaji karyawan dan tabungan perusahaan atau lembaga-lembaga.

2. Penyaluran Kredit (*Lending*)

Bisnis utama PT Bank Tabungan Negara adalah menyalurkan kredit, khususnya untuk membantu program pembiayaan perumahan nasional:

- a. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi dan Non-Subsidi (Platinum)
Sasaran utama PT Bank Tabungan Negara adalah membantu masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah dan menengah mendapatkan pinjaman untuk membeli rumah.
- b. Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Komersial
Membantu usaha kecil atau UMKM dan bidang-bidang bermanfaat lainnya untuk terus tumbuh lebih pesat.
- c. Kredit kepemilikan Apartemen (KPA) BTN
- d. Kredit Anggunan Rumah (KAR) BTN
- e. KRING BTN (Kredit Ringan Pegawai) sistem potong gaji atau biasa disebut payroll, yang dikhususkan untuk pegawai tetap
- f. Kredit Konstruksi & Developer

3. Pelayanan Jasa Perbankan

PT Bank Tabungan Negara juga menawarkan beberapa layanan keuangan lainnya, seperti:

a. Layanan transaksi

Layanan ini meliputi pembayaran tagihan, pemindahan uang antar rekening, pembelian tiket, dan pengaturan pembayaran otomatis atau biasa disebut *auto-debet*.

b. ATM dan Digital Banking

Layanan ini meliputi BTN Mobile, bale by BTN, Internet Banking, dan SMS Banking yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

c. Layanan QRIS dan EDC

Mempermudah dan mempercepat pelaku bisnis ataupun usaha untuk bertransaksi secara digital.

d. BTN Prioritas

Layanan eksklusif atau prioritas untuk nasabah terpilih yang ditawarkan oleh Bank BTN berupa pelayanan premium.

4. Kegiatan Operasional Cabang

Berikut ini merupakan tugas operasional umum yang dilakukan di kantor cabang:

a. Pelayanan Teller dan *Customer Service*

Mengelola administrasi pelanggan beserta menawarkan layanan transaksi keuangan langsung kepada nasabah.

b. Prosedur Pembukaan Rekening

Membantu pembukaan rekening perorangan dan institusi atau lembaga-lembaga.

c. Pemrosesan dokumen kredit

Meliputi konfirmasi, persetujuan, dan penyaluran dana kredit.

5. Pemasaran Produk dan Edukasi Keuangan

BTN bergerak dalam :

a. Promosi Produk Perbankan

Melalui pemasaran digital, *Event*, dan kunjungan ke berbagai lembaga (*canvassing*).

b. Edukasi keuangan

Edukasi keuangan merupakan proses mengedukasi masyarakat umum berupa sosialisasi tentang pentingnya berinvestasi, menabung, dan memanfaatkan perbankan digital pada zaman sekarang.

6. Transformasi Digital dan Inovasi

PT Bank Tabungan Negara masih terus berkembang hingga saat ini melalui:

a. Pengembangan Platform Digital

Termasuk aplikasi mobile banking, BTN Properti, dan BTN Digital Solution.

b. Integrasi Layanan Keuangan

Menawarkan berbagai pilihan produk keuangan melalui platform digital, seperti aplikasi online dan simulasi KPR, dikenal sebagai integrasi layanan keuangan.